

# NORME DEONTOLOGICHE

Il presente Regolamento è stato redatto in conformità alla  
**Norma Europea UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012**  
*Valutazione della Conformità*  
*Requisiti generali per organismi che eseguono la certificazione delle persone*

## STORIA DEL DOCUMENTO

REVISIONE	RESPONSABILE	MOTIVAZIONE	APPROVATO	DATA
00	SGS	Prima emissione	DG	21-03-2012
01	SGS	Inserimento nuovo punto 14	DG	31-12-2012

Sommario

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	PAG. 1
2. PRESCRIZIONI .....	PAG. 2
3. SOTTOSCRIZIONE .....	PAG. 3

1. SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente codice è valido ed applicabile per:

- le persone certificate o in fase di certificazione **en.i.c. (Ente Italiano di Certificazione srl)**
- i clienti che hanno ottenuto e/o richiesto la qualificazione **en.i.c.** dei propri corsi di formazione

L'accettazione ed il rispetto di tali norme è ritenuta condizione necessaria per la certificazione/qualificazione **en.i.c.** ed il mantenimento e/o rinnovo della stessa. La mancata osservanza di tutti o di parte di essi si configura come comportamento in contrasto con la certificazione/qualificazione rilasciata.

## 2. PRESCRIZIONI

Tutte le persone certificate **en.i.c.**, o per le quali è iniziato il processo di certificazione e tutti i clienti, i cui corsi di formazione sono stati qualificati/riconosciuti da **en.i.c.** e/o in fase di qualifica, si impegnano, relativamente alla certificazione/qualificazione, a:

- 01.** portare a conoscenza dei propri clienti i contenuti delle presenti norme deontologiche, a rispettare quanto prescritto nel Regolamento di certificazione/qualificazione **en.i.c.** e le prescrizioni di utilizzo del marchio di Certificazione
- 02.** rinunciare a qualsiasi incarico, in situazioni caratterizzate da potenziali conflitti d'interesse, in merito all'attività svolta in relazione alla Certificazione ottenuta
- 03.** comportarsi secondo principi di correttezza, lealtà, sincerità, coscienza, senso del dovere, agendo in conformità alla legge italiana ed alla normativa vigente applicabile
- 04.** mantenere l'assoluta riservatezza verso terzi (segreto professionale) sulle informazioni di qualsiasi natura ottenute durante la prestazione effettuata e, fatti comunque salvi i requisiti di legge, le informazioni ed i dati ottenuti dai clienti, nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività, devono essere ritenuti strettamente confidenziali e come tali non divulgabili
- 05.** agire secondo principi di collaborazione e correttezza nei confronti degli altri colleghi Certificati
- 06.** non effettuare attività promozionali (pubblicità, materiale informativo, ed altro) che possano indurre i Clienti ad una non corretta interpretazione del significato delle certificazioni o delle qualificazioni **en.i.c.** e, inoltre, indurre aspettative, nel cliente, non rispondenti alle reali situazioni in atto
- 07.** svolgere la propria attività con competenza e professionalità. Deve altresì impegnarsi in un continuo aggiornamento professionale e a comunicare tempestivamente a **en.i.c.** qualunque procedimento disciplinare e/o giudiziale in corso a suo carico
- 08.** non effettuare attività concorrenziale nei confronti di **en.i.c.**. Comportarsi nei confronti di Persone, Aziende, Enti e Clienti (interni ed esterni), in modo scrupolosamente imparziale, leale ed indipendente da condizionamenti di qualsiasi natura che possano influenzare il proprio operato e quello del personale di cui si è, eventualmente, responsabili. Deve essere evitato qualsiasi condizionamento dei clienti per l'ottenimento di ulteriori incarichi
- 09.** non compiere azioni screditanti o lesive, di qualsiasi natura, nei confronti dell'immagine e/o interessi delle Persone, Aziende, Enti e Clienti, anche potenziali, interessati alla prestazione certificata e o al corso qualificato nonché nei confronti di **en.i.c.**
- 10.** non usare la certificazione in modo tale da arrecare discredito a **en.i.c.** e non fare alcuna dichiarazione riguardante la certificazione che possa essere considerata ingannevole o non autorizzata da parte di **en.i.c.**. E' inoltre tenuta a fornire piena collaborazione a qualsiasi inchiesta formale su infrazioni delle presenti norme avviata da Organismi di Accreditamento o di Certificazione o per risolvere specifici casi di reclamo

11. fornire ai clienti un modulo da compilare in caso di eventuali reclami relativi alle prestazioni fornite, da inoltrare sia alla persona certificata/cliente interessata dal reclamo, sia a **en.i.c.**
12. tenere una registrazione di tutti i reclami presentati contro di loro per attività svolte nell'ambito della validità della Certificazione/Qualificazione **en.i.c.** e permettere a **en.i.c.** l'accesso a dette registrazioni; inoltre entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo, inviare comunicazione scritta e copia del reclamo stesso a **en.i.c.**. A fronte di ogni reclamo dovrà essere indicato:
  - chi, come, quando e dove è stato formulato il reclamo
  - il contenuto del reclamo
  - l'analisi fatta dalla persona certificata
  - l'azione intrapresa
13. mantenere evidenza dei reclami ricevuti nell'ambito delle loro attività e renderli disponibili in fase di mantenimento/rinnovo della certificazione/qualificazione. Gli stessi sono tenuti a garantire la loro collaborazione in caso di inchiesta ufficiale sul non soddisfacimento delle presenti norme deontologiche da parte di **en.i.c.** e/o dell'Organismo di Accreditamento
14. fornire comunicazione ad **en.i.c.** di ogni eventuale sanzione, provvedimento o contenzioso con organi di controllo od altri enti circa le tematiche soggette alla certificazione
15. interrompere l'utilizzo di ogni riferimento alla certificazione in seguito alla sospensione della certificazione. E' tenuta inoltre a restituire il certificato e distruggere eventuali copie in seguito alla revoca o all'annullamento della certificazione
16. organizzare corsi di formazione in conformità alla normativa vigente, volontaria e cogente applicabile
17. effettuare una corretta comunicazione dei corsi che informi su: luogo e periodo di svolgimento, durata e programma dettagliato del corso, scopo e finalità del corso, contenuti didattici e struttura del corso, requisiti di accesso dei partecipanti, numero massimo di partecipanti, iter di certificazione **en.i.c.** relativamente alla figura professionale
18. non utilizzare la qualifica del corso come sinonimo di certificazione professionale dei partecipanti

Nome: ..... Cognome: .....

Sottoscrizione per presa visione ed accettazione del codice deontologico

Data: ..... Firma: .....

Documento di identità

tipo: ..... N° .....

Rilasciato da: ..... il: .....